# 收银员心得体会范本6篇

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-12-15

*在工作历程中，难免遭遇诸多难题。每当此时，内心满是挑战与成长的碰撞。解决问题的过程犹如攀爬陡峭山峰，虽艰辛却充满收获。我深刻领悟到坚持与创新的力量，也学会从失败中汲取教训。这些心得与体会，恰似工作的一面镜子，映射出我的成长轨迹，亦为未来的道...*

在工作历程中，难免遭遇诸多难题。每当此时，内心满是挑战与成长的碰撞。解决问题的过程犹如攀爬陡峭山峰，虽艰辛却充满收获。我深刻领悟到坚持与创新的力量，也学会从失败中汲取教训。这些心得与体会，恰似工作的一面镜子，映射出我的成长轨迹，亦为未来的道路点亮明灯，指引前行方向。下面是小编给大家分享的一些有关于的内容，希望能对大家有所帮助。

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天! 以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

一、 急客人之所急，想客人之所想。

服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说?no?”。对饭店的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们酒店颇受重视，相信下次客人依然会选择我们雅佳。

二、 对顾客笑脸相迎

客人走进酒店后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛!。

三、 不要对客人做出没有把握的许诺。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的\'问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉饭店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个饭店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

五、 不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的 步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!雅佳的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

我从事超市收银工作的时间不是太长，只有寒假短短一月时间，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

在人事部正式的报到后，我就真正成为收银部的员工了。前几天是让我学习的阶段，每天跟着不同的师傅。记得第一次我小心翼翼接过顾客拿来的商品，对着机器扫过条码。一声“嘟”的长音，商品的价格、名称、编号等都显示在显示器上了，我有点紧张。

(1) 收银员对超市来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的1个月后，我现在可以说能够胜任这份工作。作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金,以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。

因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑,要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况,以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

(2)认真做好商品装袋工作。将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该顶工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋;正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架;瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损;易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方;冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中;超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中.装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象;对包装袋装不下的体积过大的商品,要用绳子捆好，以方便顾客提拿;提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

(3)注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上;用链条将收银通道拦住;将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管;将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的`收银员;离开收银机前，如还有顾客等侯结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账;并为等侯的顾客结账后方可离开。此外，在处理顾客异议等方面，有不同程度的情绪化干扰，控制好情绪非常重要，这也间接地磨练了意志。

从事收银一职，因为这个职位是直接和钱打交道的，所以我时刻提高警惕，工作注意力高度集中。另外还想强调下心态问题。作为收银人员，良好的心态至关重要。不要怨天尤人,应该谢天谢地, 忙碌的工作给了你这个发挥你能力的机会。实践的主管给我说过这样一句话“作为一个有前景的员工，一定不能计较眼前的细小得失，否则难以成大气”。

同时实习中，感觉做小时工学生凝聚力很强，一起实习的不同班级的同学都非常团结。毕业的学长都非常的照顾我们。使我们再一次感受到学校带给我们的温暖。在实践中，通过邮件、电话，很多人也给了我们很多鼓励。以上就是我这次永辉超市实践的心得体会。

我是家乐店一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司工作也将近三个月时间了。转眼间快到年底了，来到本公司的这几个月里，我不仅学会了很多专业知识，而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是个不善于交流不爱与人沟通的孩子。

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫生，然后再开会，然后才开始一天的工作。

工作时，我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑最好的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好，欢迎光临““请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在工作的这短短的几个月中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心。还有，每次有不懂得问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

自己虽然做收银的工作并不长，自己的技术水平跟专业素质还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。

结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的\'脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学习，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天!

一、优质高效热情服务、对顾客有礼貌，欢迎顾客光临运用礼貌用语。例如：您好、欢迎光临、谢谢您、早上好。、顾客离开时要帮助顾客将商品装入购物袋内并运用礼貌用语。例如：欢迎再来。

二、收银员在结算时必须唱收唱付,不要将钱扔给顾客,应将钱和小票一起交给顾客。、唱收唱付，收顾客钱款时，要唱票“您的商品多少钱”，“收您多少钱”找零钱时唱票“找您多少钱”。、对顾客要保持亲切友善的笑容。、耐心的回答顾客的提问。、在营业高峰时间，听从当日负责人安排其它工作。例如：查价格，清理手推车，对换零用金。

三、顾客提供购物袋食品非食品分开,生熟分开放置，如硬重的放在底层，易碎品，膨化食品放在最上放，冷冻品，豆制品等容易出水的商品单独放置，装入袋中的商品不应高过袋口，避免顾客提拿不方便。四、确保商品、超市在促销活动中所发的广告或赠品确认后放入袋内。、装袋时避免不是同一位顾客的`商品放在同一购物袋中的现象。、对体积过大的物品要用绳子捆好，方便顾客提拿。、提醒顾客带走所有商品，防止遗忘在收银台上的事情发生。

20xx年是充满激情的一年，在这里一年里，我在领导的精心栽培和指导下，逐渐成长起来。在这里，我首先表达一下我对他们，对公司深深的感激之情。

一、主要工作情况

回首20xx年，在上级领导的指导关心下，通过姐妹们的配合支持，还有我们全体团队的共同努力下，我从一名员工在美容院的搭理培养下，加上自己的努力，成了一名副店长，当我接受这一殊荣，我深感到责任的重大，我深感到多年的经验，从员工到店长一路走来我们都曾品尝过心酸、欢笑与泪水的滋味，一个人的成长就是这样一点点积累而来的，成功与失败不断的刺激着我们，使我们的团队走向顶峰。

回首过去，我和我的姐妹们精心配合，通力协作，在我们全体员工共同努力下，还有大区经理的支持和培养下，和我自己的不断的学习和努力，我成为了普丽缇莎广西梧州美容院加盟店的一名店长，这是一个责任重大的职务，当我踏上这个工作岗位的时候，我的内心是欣喜的，也是忐忑的。多年的从业经验，从一名普通的美容师成为一名店长，我有过心酸的泪水，也有成功的喜悦。可是，谁的成长路上是一帆风顺的\'呢?成功和失败交替，也让我的内心逐渐变得强大起来。

二、 今后努力方向

展望未来，我们还有很长的路去走，我们一定会更加的努力，一起为我们的企业创造出更辉煌的成绩。秉承着“让天下女人更美丽”的良好愿景，给我们的顾客带来更好的服务。

美容院店长年度总结注意事项

1、条理清晰。

美容院店长在写年度总结时，一定要注意条理清晰，这点十分关键。美容院店长可先在脑海里打好草稿或者列好提纲，明确自己要总结哪方面，然后写出具体的内容。

2、忌讳浮夸，用数据说话。

美容院店长在年度总结中，要坚持用数据对工作进行总结。这需要美容院店长在平时的日常工作中，有心地对工作进行记录，年度工作总结的数据来自于每月、每周、每日，甚至每时的工作总结。

3、发现问题，提出建设性意见。

美容院店长是个管理职位，这个管理是全方位的，包括美容院的方方面面。要发现美容院存在的问题，就需要美容院店长在平时的工作中，细心观察美容师的工作状态，观察美容院的管理制度是否切实可行，想想怎样做才能使美容院发展得越来越好等等，这种发现问题并提出解决方案的过程是真正体现美容院店长管理能力的渠道。

4、做好明年的工作计划。

年度总结的重要一部分就是做好明年的工作计划，美容院店长在做年度总结时要重视这一点。工作计划一定要从店的实际出发，从每位员工的工作能力出发，从美容院的发展出发，让计划切实可行。

在这春色满园、充满生机的季候里，4月28日是一个非常普通的日子，但对我来说，这一天应该说是我最难忘的日子了，因为正是去年的这个时候我走进了文峰集团，成为了一名文峰人，也恰恰是去年的今天——4月28日，我被分配到了崮山店，正式上岗。

回顾走过的一年，感慨万千。刚找到这个工作时，很多人都不支持，甚至劝我放弃。因为社会形态上对美容美发这个行业似乎有一些偏见，可是在对公司有了初步的了解后，我还是坚持下来了，因为文峰是一家名副实在的国际集团，有个性鲜明的企业文化，科学化的管理，员工们豪情高昂的斗志，还有丰满的工作热情，更重要是陈总的人格魅力、管理艺术，渊博常识，让我敬佩不已，并深深地吸引了我。让我切实地感觉到文峰就是可以或者许锻炼我的一所学校，这搭有我学不完的常识，学不尽的社会形态经验。

这一年里，收银工作在财务制度以及规章制度方面不断完善，以至于我感觉到压在身上的担子愈来愈重了，分派给我们的工作也愈来愈多了。记得我们那一批仅仅实际练习了二十几天就都上岗了，而此刻的收银员已经实际练习了两个多月仍不能上岗，这表白此刻对收银员的素质要求提高了，不仅要熟练最基本的营业操作，还要会电脑表格的制作，日常的工作当中也要细心、细心再细心，谨慎、谨慎再谨慎。制度的完善虽然增加了我们的压力，但也规范了帐台内的各项工作。

给我感想最深的就是说店内日常支出这一块，众所周知，原先店内的帐务非常混乱，一团糟，不管啥子样的支出拿到帐台都可以报，成本始终降不下于来。再看此刻制度规范了，可以报销的项目明朗了审查发票严格了，而且总部体谅我们的难处，总管、经理发生的用度直接到总部审核报销，避免了我们与分部带领层之间的冲突，不仅为店内省下了很多没必要要的\'开支，降低了用度，节流了成本，增加了效益，也更利便了我们在店里的工作。

一年的收银员工作，很平凡，很辛苦，可是我感觉到我有了非常大的进步，无论是财会常识、还是美发美容行业的管理常识，都有了长足的进步，更重要的是我在文峰这个团体中学到了更多做人、做事的道理。我今天非常光荣当初正确的选择。

此刻我们收银员的队伍愈来愈壮大了，总部对我们的要求也愈来愈高，竞争日趋激烈，优胜劣汰一天比一天明显，后来者居上，青出于蓝而胜于蓝，这就告诫我不能安于近况，不思向前。尤其是我在总店上班，跟在老总身旁，身旁又环绕着这么多的精英，有这么好的学习前提，我就更没在理由不去学习，不去上进。因为老总的教导推动着我，精英们的豪情感染着我，我一定要以更激昂的热情投入到工作中去，不仅仅要做好本职工作，更要注重提高自己的综合素质和人格魅力，丰富自己的人生经验，使自己的工作和个人能力在今年更上一个新的阶梯。

最后让我们共同祝愿文峰的明天越发美好!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！